José Ozildo dos Santos

Os serviços prestados por uma Unidade Básica de Saúde na avaliação de seus usuários

*Gease*2024

José Ozildo dos Santos

Os serviços prestados por uma Unidade Básica de Saúde na avaliação de seus usuários

Gease **2024**

Os serviços prestados por uma Unidade Básica de Saúde na avaliação de seus usuários

FICHA CATALOGRÁFICA

Dados de Acordo com AACR2, CDU e CUTTER

S237a

Santos, José Ozildo dos. **Os serviços prestados por uma Unidade Básica de Saúde na avaliação de seus usuários** / José Ozildo dos Santos;Campina Grande-PB: GEASE, 2024.

42 p.
Livro digital
ISBN: 978-65-00-94091-6

1. Serviços de saúde. 2. Avaliação de serviços de saúde. 3. Satisfação dos usuários. I. Título. II. Autor.

21. ed. CDD: 351

À memoria de meu pai - **Ovídio Angelino dos Santos** - um simples soldado da vida.

A saúde pública precisa ser constantemente aprimorada
para atender de forma eficiente e igualitária
as necessidades da população.

Ivo Mendes Morais

Sumário

Introdução

No Brasil, as Unidades Básicas de Saúde (UBS) que integram a Estratégia de Saúde da Família (ESF), surgiram na década de 1980 em substituição aos antigos postos de saúde. Destacam Chiapinotto; Fait e Mayer Júnior (2017, p. 158) que tais unidades "surgiram no contexto de organização dos serviços, como possibilidade de maior eficácia de tratamento (resolutividade nas questões referentes à saúde)".

Desta forma, objetivando cumprir os princípios que norteiam as ações indicadas pelo Sistema Único de Saúde (SUS), as Unidades Básicas de Saúde vêm desenvolvendo formas de trabalho visando reduzir a ineficiência, que sempre esteve ligada à rede pública de saúde.

Por essa razão, a pesquisa em torno da satisfação dos usuários atendidos em uma UBS apresenta-se como importante para a administração pública, porque nela é possível se observar o que dificulta o atendimento nesse ambiente e como se pode intervir, objetivando melhorias nos serviços que ali são prestados. Tudo isto porque quando se conhece o grau de satisfação dos usuários, é possível se identificar falhas na assistência (ANDRADE et al., 2019).

Um estudo realizado por Facchini; Tomasi e Dilélio (2018) destaca o modelo assistencial desenvolvido pelo SUS, buscando a resolução dos problemas da área da saúde,

privilegiando o espaço local. Logo, para concretizar essa meta, os serviços de saúde passaram a ser organizados em uma rede poliárquica, caracterizada pela diferenciação dos níveis de complexidade. Com esse modelo, a coordenação das ações de saúde fica a cargo da atenção primária, o que facilita o acesso aos serviços básicos de saúde.

Com esse novo modelo, à Estratégia da Saúde da Família cabe o gerenciamento das ações básicas de saúde que são voltadas para a população. Além de procurar prestar uma assistência integral à população, a ESF como suas equipes multiprofissionais e interdisciplinares, procura se aproximar dos usuários visando integrá-los, prestando um serviço com qualidade.

Complementando esse pensamento, Galdino et al. (2016) ressaltam que quando uma UBS presta um serviço com qualidade à sua clientela, esta torna-se conhecida e passa a ser um referencial. Em outras palavras, a qualidade dos serviços prestados dar-se quando existe o atendimento integral das necessidades dos usuários. E isso gera satisfação no público assistido.

Assim, para se alcançar sucesso na administração de uma UBS, deve-se ter uma maior preocupação com a satisfação de seus usuários. Em outras palavras, é preciso primar pela qualidade dos serviços oferecidos.

A satisfação do usuário representa a qualidade dos serviços prestados pela UBS. Trata-se de uma avaliação global feita pelo indivíduo a partir de várias experiências e/ou observações, sendo, deste modo, uma avaliação contínua da instituição no que diz respeito ao fato de proporcionar os

benefícios que os usuários almejam. Com base nisso, entende-se que, não se pode ter um serviço de alta qualidade se o alvo deste serviço - o usuário - não estiver satisfeito, seja com a solução de um problema ou o atendimento de uma necessidade (SILVA; HECKSHER, 2016).

Cotta et al. (2017, p. 288) ressaltam que a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pelas UBS, que integram a ESF é de extrema importância, isto porque é a comunidade, a razão da existência do referido serviço. E, a avaliação que o usuário faz do sistema favorece a humanização do referido serviço, constitui-se numa oportunidade de verificação se os serviços que estão sendo prestados satisfazem às expectativas dos usuários.

É importante ressaltar que "a avaliação da assistência prestada pelas instituições públicas de saúde constitui um dos caminhos da gestão para buscar a qualidade do atendimento prestado" (ADAMI; MARANHÃO, 1995, p. 51).

De forma complementar, Barbosa Júnior; Callefi e Chiroli (2018) afirmam que a satisfação de um usuário recebe influência de diversas situações, de forma que a percepção da qualidade do serviço é afetada pelo que é fornecido e também pela maneira como o usuário é tratado, pela ação dispensada por quem atende, bem como pela comunicação estabelecida ao longo ou após o atendimento.

Vista por esse lado, entende-se que a satisfação com os serviços representa uma medida de qualidade da atenção básica em saúde. Diante do exposto, a presente pesquisa tentou encontrar respostas ao seguinte questionamento: Qual o

grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados por uma Unidade Básica de Saúde no município de Campina Grande-PB?

Assim, o objetivo deste trabalho é avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados numa Unidade de Saúde da Família, localizada no município de Campina Grande-PB.

Para tanto, se faz necessário identificar os principais fatores que afetam a satisfação dos usuários dos serviços de saúde pública; descrever quais os principais indicadores de qualidade relacionados aos serviços de saúde pública; mostrar como os usuários avaliam serviços oferecidos na UBS selecionada como campo de pesquisa.

É importante destacar que o atendimento em saúde prestado pelas unidades que integram o SUS, deve basear-se nos princípios que norteiam a assistência humanizada, que, por sua vez, exige o máximo de atenção para com o paciente (SANTOS et al., 2023).

Esta é a relevância social da presente pesquisa, pois o usuário somente sentirá satisfação em relação ao atendimento que lhe foi proporcionado se sentir-se valorizado, se reconhecer que a sua dignidade foi respeitada e preservada, se sentir que durante e depois do atendimento que lhe foi proporcionado, foi visto como pessoa humana.

Referencial Teórico

Nos últimos anos, a qualidade passou a ser algo perseguido pelos serviços públicos de saúde. Diferente do que ocorria no passado, hoje há uma grande preocupação com a qualidade dos serviços prestados pelas Unidades Básicas de Saúde, dentro da Estratégia de Saúde da Família. E, essa preocupação pode ser traduzida nos objetivos traçados para a ESF (SILVA; HECKSHER, 2016).

Um estudo desenvolvido por Sanabio; Santos e David (2013) ressalta que após a transição para o modelo gerencial, a administração pública vem tendo a preocupação de incorporar o conceito de *accountability*, instituindo mecanismos que trazem a consequente responsabilização dos gestores públicos quando do descumprimento dos aspectos legais ou até mesmo quando se tem desempenho insuficiente.

Diferentemente do que ocorre na iniciativa privada, na administração pública a qualidade dos serviços prestados se projeta [ao mesmo tempo em que se apoia] nos princípios básicos, responsáveis pelo seu funcionamento. Segundo Barbosa Júnior; Callefi e Chiroli (2018) a implantação da política da qualidade no serviço público tem por objetivo, principalmente;

a) Satisfação do usuário;

b) Aprimoramento dos conhecimentos;

c) Organização dos serviços prestados;

d) Grau máximo de eficiência;

e) Racionalização do tempo e pontualidade.

É importante destacar que para melhor atender aos usuários, o serviço público precisa capacitar seu pessoal de forma contínua, objetivando não somente à eficiência, mas, acima de tudo, a eficácia. O usuário precisa ser acolhido e atendido com presteza. Pois, quando se promove um bom acolhimento e se proporciona um serviço com qualidade, gera-se a satisfação no usuário (SILVA; HECKSHER, 2016).

Um estudo realizado por Melo et al., (2018, p. 8) mostra que como a atenção básica é a porta de entrada no SUS, é de suma importância de que nela haja qualidade dos serviços que ali são prestados, oferecendo-se "resposta resolutiva para a maioria dos problemas de saúde da população". Assim, diante dessa necessidade, a qualidade na saúde pública deve representar uma preocupação constante por parte da administração pública. Entretanto, deve-se registrar que no Brasil, a avaliação da qualidade em serviços de saúde ainda se encontra em estágio inicial de desenvolvimento, fato que demonstra que ainda há muito a percorrer (ALMEIDA; GOIS, 2020).

Por outro lado, Rodrigues de Deus (2016) afirma que o conceito de qualidade de serviços em saúde, possui os seguintes componentes: aceitação; acesso; adequação; efetividade; eficácia; equidade e qualidade técnico-científica. Desta forma, percebe-se que o conceito de qualidade é somativo, exigindo, portanto, a presença de todos esses componentes para ser registrada ou percebida.

Visando proporcionar um melhor entendimento sobre como se processa a qualidade no serviço de saúde, elaborou-se o Quadro 1 onde são apresentados os componentes acima relacionados com suas respectivas descrições.

Quadro 1 - Componentes do conceito de qualidade de serviços em saúde

COMPONENTES	DESCRIÇÃO
Aceitação	Fornecimento de serviços de acordo com as normas culturais, sociais e de outras naturezas.
Acesso	Remoção de obstáculos à utilização dos serviços disponíveis
Adequação	Suprimento do número suficiente de serviços em relação às necessidades e à demanda.
Efetividade	Capacidade de produzir o efeito desejado, quando em uso rotineiro.
Eficácia	Capacidade de produzir o efeito desejado quando o serviço é colocado em condições ideais de uso.
Eficiência	Relação entre o impacto real e o custo das ações.
Equidade	Distribuição dos serviços de acordo com as necessidades da população.
Qualidade técnico-científica	Aplicação da tecnologia disponível.

Fonte: adaptado de Rodrigues de Deus (2016).

Assim sendo, com base nos componentes descritos no Quadro 1, constata-se que a qualidade dos serviços está condicionada a um conjunto de fatores, de forma que a não

observância de apenas um desses fatores pode comprometer todo o serviço. Dito com outras palavras, mesmo existindo toda a estrutura básica para o atendimento dotada de profissionais qualificados, se o acesso à população não for garantido, não existirá efetividade dos serviços e a tecnologia disponível não será totalmente utilizada.

Logo, segundo Molina e Moura (2016) não ocorrerá a aceitação do serviço, e, consequentemente, se registrará a insatisfação entre aqueles que deixaram de ser atendidos por terem o seu acesso dificultado. Pereira e Pereira (2015) frisam que todo processo de avaliação desenvolvido nos serviços de saúde não pode encerrar-se em si mesmo. E, que espera-se das UBS um serviço de saúde que possua qualidade e que seja executado da melhor forma possível, gerando resultados promissores, capazes de produzirem a satisfação no usuário.

Entretanto, avaliar a satisfação dos clientes/usuários em serviços públicos de saúde é uma tarefa complexa, que envolve múltiplos aspectos. Ela é fruto da percepção e ocorre de diferentes maneiras, isto porque a prestação de um serviço de saúde envolve vários aspectos e pessoas (MOLINA; MOURA, 2016).

Ainda segundo Rodrigues de Deus (2016), a satisfação envolve uma ou mais combinações, nas quais é possível identificar os seguintes elementos:

a) um ideal de serviço;

b) uma noção de serviço merecido;

c) uma média das experiências passadas em situação de serviços similares;

d) um nível subjetivo mínimo da qualidade de serviços a alcançar para ser aceitável.

De maneira complementar, Medeiros et al. (2020) explicam que para produzir a satisfação no usuário é de suma importância saber quais são suas expectativas. E em seguida, quais as suas percepções em relação ao cumprimento dessas expectativas. Com esse conhecimento é possível desenvolver um atendimento que satisfaça o cliente/usuário, produzindo qualidade. Logo, para satisfazer o cliente, em primeiro lugar, a organização deve ter uma compreensão profunda das necessidades de seus clientes. E, possuir meios que efetivamente possam atender a essas necessidades (MOLINA; MOURA, 2016).

Ainda segundo Pereira e Pereira (2015), quando o assunto é a qualidade dos serviços na área da saúde, esta depende de vários fatores, dentre os quais podem ser citados dois pontos importantes:

i. as condições tecnológicas das unidades,

ii. o grau de envolvimento dos profissionais da área de saúde com os usuários dos serviços públicos.

Complementando esse pensamento, Medeiros et al. (2020, p. 260) ressaltam que nos serviços de saúde, “a satisfação depende das relações entre profissional e paciente”, e que a mesma “pode estar ligada também com o acolhimento”.

Hoje, em decorrência dos avanços tecnológicos, é de suma importância que as unidades de saúde estejam equipadas com recursos tecnológicos e sejam informatizadas,

para que possam acessar todos os prontuários de seus pacientes, registrados no Sistema Único de Saúde, utilizando tais informações para a construção de um diagnóstico com mais segurança (SILVA; HECKSHER, 2016).

Entretanto, é preciso ressaltar que para a qualidade dos serviços públicos se materializar não basta apenas os recursos tecnológicos: é necessária a participação direta de seus profissionais, promovendo um bom acolhimento ao usuário e dedicando a este uma atenção completa, uma vez que o usuário precisa ser visto como pessoa e de forma completa (SILVA; HECKSHER, 2016).

Quanto o assunto é a avaliação da qualidade dos serviços prestados sejam por instituição pública ou privada, um dos instrumentos comumente utilizado é o SERVQUAL (Service Quality). Trata-se de uma escala psicométrica, que foi "desenvolvida com o auxílio do Marketing Science Institute (MSI)" e que tem por "finalidade auferir a qualidade funcional", podendo ser "aplicado a inúmeros prestadores de serviço" (PENA et al., 2013, p. 1238).

Através do SERVQUAL, o usuário atribui uma nota que reflete as suas expectativas relacionadas ao "nível do serviço que foi entregue pelas instituições e outra mostrando suas percepções do serviço entregue por uma unidade específica dentro daquela instituição" (PENA et al., 2013, p. 1238).

Informam Pereira e Gil (2017), que a ferramenta SERVQUAL foi desenvolvida por Parasuraman, Berry e Zeithaml, em 1985. E, que este instrumento é constituído de

cinco dimensões: Confiabilidade, Segurança, Tangibilidade, Presteza, Segurança e Empatia.

Acrescentam Ferraz Júnior e Salles (2010), que o SERVQUAL é um instrumento de medição que se baseia nestas cinco dimensões, destinadas à avaliação da qualidade, segundo o qual, a diferença entre as expectativas dos clientes acerca da performance do prestador de serviços e a performance de serviços experimentada, conduzem à percepção da qualidade de serviço por parte do cliente.

Assim sendo, registra-se a falta de qualidade de serviço quando a performance do serviço percebido é inferior às expectativas do cliente. A referida escala consiste num questionário composto por duas seções, sendo uma correspondente às expectativas gerais do respondente em relação ao serviço a ser investigado e outra seção, que procura medir o julgamento do usuário sobre o serviço prestado pela organização/instituição (PEREIRA; GIL, 2017).

Metodologia

Tipo da pesquisa

O presente estudo trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo, de natureza quantitativa sobre a avaliação da qualidade dos serviços de saúde, prestados por uma Unidade Básica de Saúde (UBS), localizada no Bairro Alto Branco, na cidade de Campina Grande, Estado da Paraíba.

A referida UBS integra o Sistema Municipal de Saúde, de Campina Grande, representando uma unidade do Sistema Único de Saúde (SUS).

De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 188), os estudos exploratório-descritivos combinados “têm por objetivo descrever completamente determinado fenômeno, como, por exemplo, o estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas”. Tais estudos podem ser realizados através de descrições quantitativas e/ou qualitativas.

Quanto à pesquisa quantitativa, seus resultados podem ser quantificados e constituírem “um retrato real de toda a população alvo da pesquisa”. Nela, centra-se “na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de

instrumentos padronizados e neutros” (FONSECA, 2002, p. 20).

Universo e amostra

O universo da pesquisa foi formado por 2.000 pessoas devidamente cadastradas em uma Unidade Básica de Saúde, localizada na cidade de Campina Grande-PB. A amostra foi constituída por 40 pessoas, escolhidas de forma aleatória e que desejem participar da presente pesquisa.

Tal amostra representava o fluxo diário de usuários que frequentam a UBS em busca de algum tipo de serviço médico em janeiro de 2023, quando, ainda em virtude da pandemia da Covid-19, o fluxo de atendimento diário ainda não tinha voltado à normalidade. A referida amostra foi não probabilística por acessibilidade.

Instrumentos de coleta de dados

Na presente pesquisa, utilizou-se dois instrumentos para coleta de dados. No primeiro momento, aplicou-se um questionário, objetivando colher os dados sociodemográficos, necessários à construção do perfil da amostra. E, posteriormente, aplicou-se a Escala SERVQUAL, que analisa a expectativa e a percepção dos clientes em relação aos serviços prestados.

É importante ressaltar que o SERVQUAL avalia os serviços a partir de uma pontuação por meio da utilização de uma Escala Lickert que distribui a pontuação da seguinte

maneira: 7 - muito satisfeito; 6 - satisfeito; 5 - pouco satisfeito; 4 - nem satisfeito nem insatisfeito; 3 - pouco insatisfeito; 2 - insatisfeito e 1 - muito insatisfeito (FERRAZ JÚNIOR; SALLES, 2010).

Método de análise

Para a análise dos dados utilizou-se dos recursos de computação, optando-se pelo processamento no sistema Windows Excel, de maneira que as variáveis sejam analisadas por meio de estatística descrita simples. Assim, buscaremos identificar as frequências absolutas e relativas das respostas das afirmativas que compuseram o instrumento de pesquisa.

Resultados e discussões

Inicialmente, apresenta-se os dados relativos ao perfil dos participantes, que representam os usuários dos serviços oferecidos/prestados pela Unidade Básica de Saúde, que serviu de campo para a presente pesquisa. E, em um segundo momento, os dados colhidos com a aplicação da ferramenta SERVQUAL.

Perfil dos participantes

Para traçar o perfil dos participantes, colheu-se os dados relativos ao sexo, ao estado civil, à faixa etária, à escolaridade e à renda família. Tais dados encontram-se apresentados na Tabela 1, a seguir.

Tabela 1: Distribuições da amostra quando aos dados pessoais

Variáveis	Participantes	%
Sexo		
Masculino	14	35,0%
Feminino	26	65,0%
Total	**40**	**100,0%**
Estado civil		
Solteiro(a)	10	25,0%
Casado(a)	26	65,0%
Viúvo(a)	04	10,0%
Total	**40**	**100,0%**
Faixa etária		
Entre 18 e 30 anos	04	10,0%

Entre 31 e 40 anos	06	15,0%
Entre 41 e 50 anos	11	27,5%
Entre 51 e 60 anos	12	30,0%
Acima de 60 anos	07	17,5%
Total	**40**	**100,0%**
Grau de Escolaridade		
Não Estudou	02	5,0%
Escolarizado	04	10,0,%
Ensino Fundamental	13	32,5%
Ensino Médio Incompleto	09	22,5%
Ensino Médio Completo	08	20,0%
Ensino Sup. Incompleto	03	7,5%
Ensino Sup. Completo	01	2,5%
Total	**40**	**100,0%**
Renda Familiar		
Inferior a 1 Salário Mínimo	10	25,0%
Entre 1 e 2 Salários Mínimos	16	40,0%
Entre 2 e 3 S. Mínimos	08	20,0%
Entre 3 e 4 S. Mínimos	04	10,0%
Acima de 4 S. Mínimos	02	5,0%
Total	**40**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa de campo (janeiro/2023).

Quando se analisa os dados apresentados na Tabela 1, constata-se que o maior número de participantes da presente pesquisa era do sexo feminino (65%). Em relação ao estado civil, 10% dos participantes eram viúvos(as); 65% eram casados(as) e 25% eram solteiros(as).

Em relação à faixa etária, o maior número de participantes possuíam idades entre 51 e 60 anos; 27,5% declararam que tinham idades entre 41 e 50 anos, havendo um número considerável de idosos (17,5%). A faixa etária com o menor número de participantes foi aquela que relaciona idades entre 18 e 30 anos (10%). Assim, analisando tais dados como

um todo, constata-se que a maior parte da amostra em estudo é formada por indivíduos que vivem a chamada maturidade, ou seja, possuem idades superiores a 51 anos (47,5%). Os dados também mostram que existe entre os participantes um baixo nível de escolaridade, visto que somente 30% já concluíram o ensino médio. A maior parte (32,5%) tem o ensino fundamental completo, havendo entre os participantes pessoas sem escolaridades (5%) e alguns apenas alfabetizados (10%).

É oportuno ressaltar que existe o entendimento na literatura especializada de que quanto maior for o grau de escolaridade da população, maior será a possibilidade das informações serem difundidas e/ou repassadas. E, consequentemente, maior será a capacidade que a população terá de avaliar os serviços a ela prestados, principalmente, no campo da saúde pública.

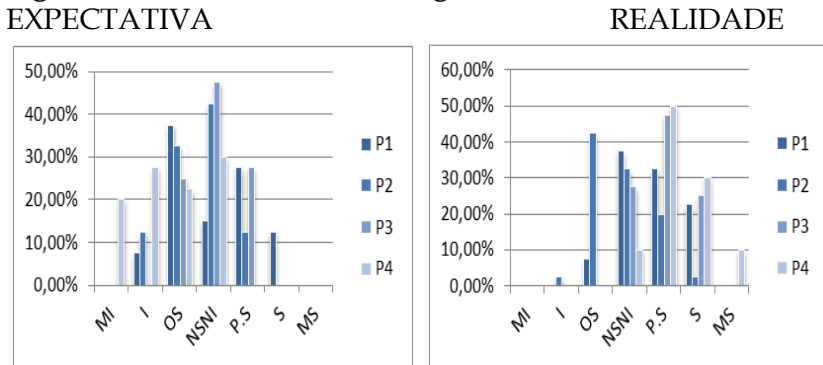
Quanto à renda familiar declarada pelos participantes, os dados coletados demonstram que 40% dos usuários atendidos pela UBS campo de pesquisa, possuem uma renda familiar mensal entre 1 e 2 salários, 25% possuem renda inferior ao mínimo. Os demais (35%), agrupado em três categorias distintas, apresentam rendas familiares maiores do que dois salários mínimos e apenas 5% declararam que têm rendas familiares mensais superiores a 4 salários mínimos. Tais dados revelam que a maioria dos participantes possui baixa renda familiar (65%), ou seja, apresentam uma renda inferior a dois salários mínimo.

Aplicabilidade da ferramenta SERVQUAL

Tangibilidade

Na forma descrita por Ferraz Júnior e Salles (2010), a tangibilidade é uma das cinco dimensões, destinadas à avaliação da qualidade, constantes no SERVQUAL. Através dela, torna-se possível descrever a aparência das instalações físicas da UBS; informar a existência e o estado de conservação de seus equipamentos [se são modernos ou não]; a aparência dos membros da equipe da UBS, como também, se os relatórios e demais documentos entregues aos usuários são de fácil compreensão.

Os dados relacionados à dessa dimensão, colhidos na presente pesquisa, encontram-se apresentados nos gráficos constantes na Figura 1 abaixo.

Figura 1. Usuários da UBS - Tangibilidade

EXPECTATIVA REALIDADE

Leitura: MI - Muito Insatisfeito (1); I - Insatisfeito (2); Pouco Insatisfeito (3); MSNI - Nem Satisfeito Nem Insatisfeito (4); PS - Pouco Satisfeito (5); S - Satisfeito (6); MS - Muito Satisfeito (7).

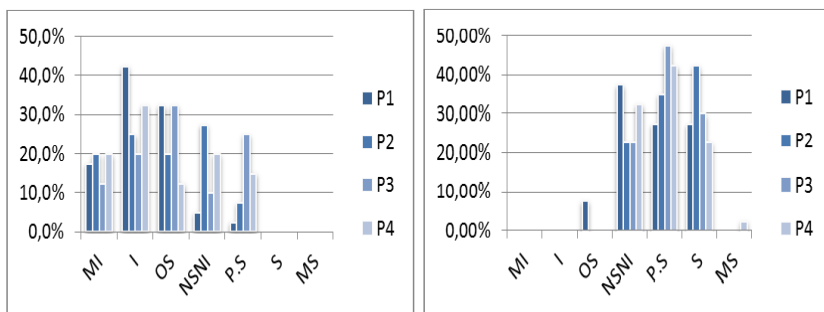
Analisando os dados acima apresentados, constata-se que a maioria dos participantes possuía uma expectativa

relativa em relação aos componentes da dimensão tangibilidade, variando de nem satisfeito/nem insatisfeito a pouco satisfeito. Entretanto, após o atendimento, a avaliação quanto a essa dimensão teve uma melhoria, registrando-se satisfação e muita satisfação, principalmente, em relação aos membros da Equipe da UBS e à informação prestada na referida Unidade de Saúde.

Confiabilidade

A 'confiabilidade' é a segunda dimensão que integra o SERVQUAL. Composta por quatro itens bem específicos, ela "está relacionada à capacidade em realizar o serviço prometido de forma confiável e assertiva" (PEREIRA et al., 2019, p. 11). Os gráficos agrupados na Figura 2 apresentam os dados relacionados a essa dimensão.

Figura 2. Usuários da UBS - Confiabilidade

EXPECTATIVA REALIDADE

Leitura: MI - Muito Insatisfeito (1); I - Insatisfeito (2); Pouco Insatisfeito (3); MSNI - Nem Satisfeito Nem Insatisfeito (4); PS - Pouco Satisfeito (5); S - Satisfeito (6); MS - Muito Satisfeito (7).

Os dados apresentados nos gráficos contidos na Figura 2 mostram que antes do atendimento havia uma baixa confiabilidade por parte dos usuários em relação à UBS que serviu de campo para a presente pesquisa. E essa desconfiança era maior em relação à 'realização das atividades no horário marcado' e quanto ao fato de 'prestar os serviços no prazo prometido'.

Contudo, os dados coletados também mostram que após a realização do atendimento, o item que registrou a segunda melhor avaliação foi exatamente 'o fato de prestar os serviços no prazo prometido'. Em relação a esse item, 40% dos participantes declararam-se pouco satisfeitos; 37,5% satisfeitos e 12,5% muito satisfeitos.

Já quanto ao 'fato da UBS executar os serviços e procedimentos de forma correta da primeira vez', a avaliação pouco satisfatória para 32,5% dos participantes; satisfatória para 45,0% e muito satisfatória para outros 12,5%.

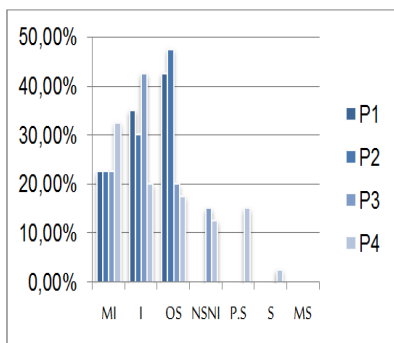
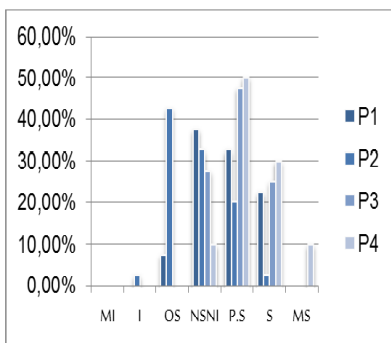
Assim, com base nos dados colhidos, constata-se que a maioria dos usuários passou a confiar na UBS campo da presente pesquisa.

Presteza

A dimensão presteza diz respeito disposição em ajudar os usuários da UBS, fornecendo-o serviços com prontidão. No presente caso também procurou-se saber se 'a equipe da UBS informa aos usuários com exatidão quando os serviços serão executados', se 'procura ajudar seus usuários' e se 'está disponível para atender aos pedidos dos usuários'. As

informações colhidas foram transformadas nos dados, que se encontram apresentados nos gráficos agrupados na Figura 3 abaixo.

Figura 3. Usuários da UBS - Presteza

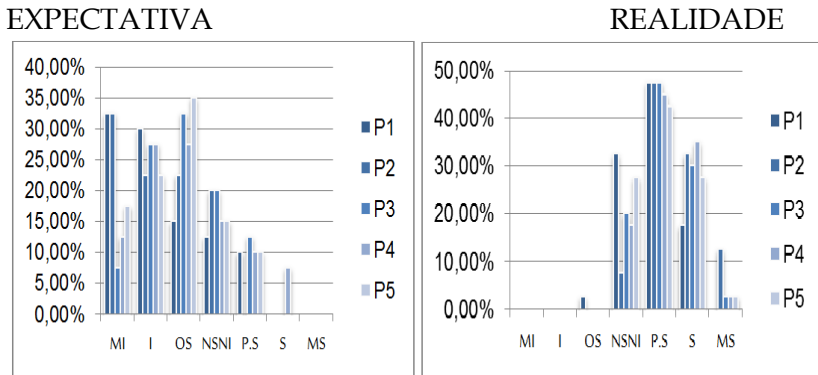
EXPECTATIVA REALIDADE

Leitura: MI - Muito Insatisfeito (1); I - Insatisfeito (2); Pouco Insatisfeito (3); MSNI - Nem Satisfeito Nem Insatisfeito (4); PS - Pouco Satisfeito (5); S - Satisfeito (6); MS - Muito Satisfeito (7).

Quanto aos componentes da dimensão presteza, preliminarmente, havia uma expectativa muito insatisfatória, principalmente, em relação às variáveis 'a equipe da UBS procura ajudar seus usuários' (22,5%) e 'a equipe da UBS está disponível para atender aos pedidos dos usuários' (32,5%).

Entretanto, o atendimento recebido proporcionou aos usuários uma outra percepção em relação à UBS campo de pesquisa. A maioria se declarou pouco satisfeita, registrando-se satisfação e muita satisfação, exatamente nos itens previamente avaliados como insatisfatórios, sendo o item 'a equipe da UBS procura ajudar seus usuários' e melhor avaliado pelos usuários (S - 42,5% e MS - 12,5%).

Segurança

No SERVQUAL, Segurança é a dimensão relacionada à capacidade do pessoal da organização avaliada. No presente estudo, ela diz respeito à maneira como a Equipe transmite as informações aos usuários, de forma cortês, transmitindo confiança e segurança. Os dados apresentados na Figura 4, dizem respeito a essa dimensão.

Figura 4. Usuários da UBS - Segurança

EXPECTATIVA REALIDADE

Leitura: MI - Muito Insatisfeito (1); I - Insatisfeito (2); Pouco Insatisfeito (3); MSNI - Nem Satisfeito Nem Insatisfeito (4); PS - Pouco Satisfeito (5); S - Satisfeito (6); MS - Muito Satisfeito (7).

A dimensão segurança foi também previamente avaliada como muito insatisfatória, principalmente, quanto aos itens 'o comportamento da equipe transmite confiança aos usuários' (32,5%) e 'os usuários sentem-se seguros em utilizar seus serviços' (32,5%).

O atendimento proporcionado eliminou a insatisfação registrada na expectativa e criou um quadro de pouca satisfação [que variou de 42,2% a 47,5%], com uma média de

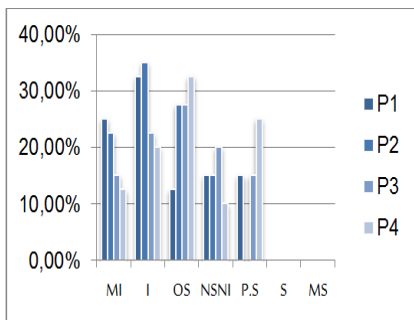
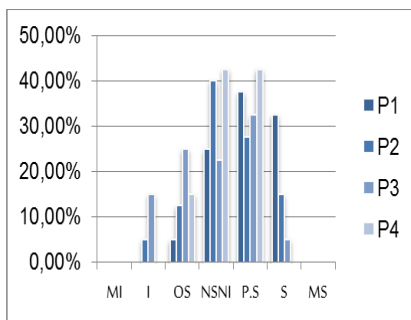
satisfação de 28,5% e muita satisfação calculada em 4% (média), sendo o item 'os usuários sentem-se seguros em utilizar seus serviços', aquele que foi mais bem avaliado pelos participantes [MS -12,5%].

Empatia

Com base nas palavras de Fonseca (2017), na presente produção acadêmica, a dimensão Empatia encontra-se relacionada ao fornecimento de cuidados e atenção individualizados oferecidos pela UBS aos seus usuários.

Assim, objetivando promover essa dimensão, a UBS deverá proporcionar um atendimento o mais individualizado possível, direcionando uma atenção especial para o usuário, buscando atendê-lo em necessidades e expectativas. Todos os dados relacionados a essa dimensão encontram-se apresentados nos gráficos agrupados na Figura 5 abaixo.

Figura 5. Usuários da UBS - Empatia

EXPECTATIVA REALIDADE

Leitura: MI - Muito Insatisfeito (1); I - Insatisfeito (2); Pouco Insatisfeito (3); MSNI - Nem Satisfeito Nem Insatisfeito (4); PS - Pouco Satisfeito (5); S - Satisfeito (6); MS - Muito Satisfeito (7).

À semelhança das três anteriores, a dimensão Empatia também foi previamente avaliada como muita insatisfatória. Nela, os itens 'a UBS funciona em horários adequados aos seus usuários' e 'a equipe dá atenção pessoal aos seus usuários' foram avaliados como 'muito insatisfatório' por 25,0% e 22,5% dos usuários entrevistados, respectivamente.

Entretanto, a realidade mostrou um quadro de satisfação em relação aos serviços prestados, variando de 30 a 42,5% entre os usuários, em relação aos quatro itens que compõem a referida dimensão. E, os itens melhores avaliados foram exatamente aqueles considerados como 'muito insatisfatório', na expectativa dos usuários, ou seja, 'a UBS funciona em horários adequados aos seus usuários' (Satisfeito - 30%) e 'a equipe dá atenção pessoal aos seus usuários' (Satisfeito – 12,5%).

Conclusão

A presente pesquisa foi realizada objetivando mensurar o nível de qualidade presente no atendimento prestado por uma Unidade Básica de Saúde, existente no município de Campina Grande-PB. E, sua realização possibilitou a detecção de pontos positivos e negativos presentes no atendimento dessa UBS, que serviu de campo de estudo.

Inicialmente, pode-se perceber que a expectativa dos usuários entrevistados em relação à referida Unidade Básica de Saúde era muito insatisfatória em relação às dimensões confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

A insatisfação também foi registrada em relação à dimensão tangibilidade. Contudo, em menor nível quando comparada às demais dimensões.

Desta forma, foi a tangibilidade a dimensão que registrou o melhor nível de satisfação na expectativa dos usuários da UBS em estudo, pelo fato de encontra-se relacionada, principalmente, aos aspectos físicos da referida Unidade.

Por outro lado, a avaliação pós-atendimento apresentou uma melhoria nos níveis de satisfação em todas as dimensões, em menor ou maior proporção. Os dados coletados revelaram que a dimensão ‘segurança’ foi a melhor avaliada

pelos usuários. E, quando se determina a média das pontuações obtidas (Pouco Satisfeito; Satisfeito e Muito Satisfeito), verifica-se que a dimensão 'Empatia' teve uma avaliação satisfatoriamente inferior àquelas obtidas pelas demais dimensões.

Esse resultado é importante porque revela a necessidade que a UBS possuir de procurar prestar um melhor atendimento individualizado, voltando-se completamente para o atendimento do usuário, pontuando suas necessidades e expectativas.

É preciso que na referida unidade exista o entendimento de que todo e qualquer serviço público deve ser prestado com eficiência e eficácia, gerando satisfação para o cidadão (usuário). Para tanto, além da estrutura necessária, é preciso que haja uma equipe técnica qualificada, que saiba privilegiar o usuário, reconhecendo-o como um ser humano integral.

Assim, diante dos resultados encontrados, espera-se que essa pesquisa sirva de base para outros estudos no futuro e que também possa contribuir, orientando a gestão da citada UBS, auxiliando-a na superação dos pontos negativos aqui detectados.

Ademais, no contexto profissional, espera-se com a presente pesquisa contribuir para que os gestores das Unidades Básicas de Saúde possam conhecer a opinião dos usuários em relação ao atendimento que lhe oferecido. E, a partir desse conhecimento, desenvolver as ações necessárias e capazes de intervirem, de forma positiva, naquilo que for necessário.

Atualmente, é cada vez mais frequente as discussões sobre a qualidade dos serviços prestados no âmbito da saúde pública, o que serve para a geração de informações que poderão ser utilizadas pela administração pública. Ademais, a realização do presente estudo se justificou porque através dele se conseguiu aproximar a teoria da prática.

Referências

ADAMI, Nilce Piva; MARANHÃO, Amélia Maria Scarpa Albuquerque. Qualidade dos serviços de saúde: conceitos e métodos avaliativos. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 8, n. 4, p. 47-55, mai-dez., 1995.

ALMEIDA; Hendyara Oliveira Carvalho; GOIS, Rebecca Maria de Oliveira. Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade. **Revista Adm. Saúde**, v. 20, n. 81, out.-dez., 2020.

ANDRADE, L. M. F. de; SALAZAR, P. R. L.; LEOPOLDINO, K. D. M.; MONTENEGRO, C. B. Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 20, n. p. 1-10, 2019.

BARBOSA JÚNIOR, A. J.; CALLEFI, M. H. B. M.; CHIROLI, D. M. G. Avaliação da qualidade do atendimento em uma unidade básica de saúde em Maringá/PR. **LAJBM**, v. 9, n. 1, p. 28-44, jan-jun., 2018.

CHIAPINOTTO, L; FAIT, C. S.; MAYER JUNIOR, M. O modo de fazer saúde: reflexões sobre o cotidiano de uma unidade básica de saúde de Porto Alegre - RS. **Saúde & Sociedade**, v. 16, n. 1, p. 155-164, 2017.

COTTA, R. M. M. et al. A satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde. **Scientia Medica**, v. 15, n. 4, out./dez. 2017.

FACCHINI, L. A.; TOMASI, E.; DILÉLIO, A. S. Qualidade da Atenção Primária à Saúde no Brasil: avanços, desafios e perspectivas. **Saúde Debate**, v. 42, n. 1, p. 208-223, set., 2018.

FERRAZ JÚNIOR; J. E.; SALLES, M. T. Adequação do Instrumento SERVQUAL para a avaliação da percepção de desempenho de serviços de manutenção. **Revista Acta Paulista de Enfermagem**, v. 8, n. 4, p. 47-55, mai./dez. 2010.

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GALDINO, S. V. et al. Ferramentas de qualidade na gestão dos serviços de saúde: revisão integrativa de literatura. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**, v. 7, n. 1, p. 1023-1057, jul., 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas 2003.

MEDEIROS, I. S. D. et al. Satisfação do usuário na atenção básica: Um caso em uma pequena cidade. **Revista de Humanidades e Inovação**, v.7, n. 2, 257-266, 2020.

MELO, G. A. et al. Unidades básicas de saúde: Uma análise à luz do programa nacional de melhoria do acesso e da qualidade na atenção básica. **Temas em Saúde**, v. 18, n. 1, p. 5-16, 2018.

MOLINA, Karine Lorenzen; MOURA, Gisela Maria Schibella Souto de. A satisfação dos pacientes segundo a forma de internação em hospital. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 29, n. 1, p. 17-25, 2016.

PENA, Mileide Morais; SILVA, Edenise Maria Santos da; TRONCHIN, Daisy Maria Rizatto; MELLEIRO, Marta Maria. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 47, n. 5, p. 1235-1240, 2013.

PEREIRA, A. M. V. et al. Aplicação do SERVQUAL para avaliação da qualidade do atendimento em uma Farmácia situada na cidade de Pau dos Ferros-RN. **Research, Society and Development**, v. 8, n. 6, p. 1-12, 2019.

PEREIRA, B. de C. S.; GIL, C. Avaliando a Satisfação de Alunos de Escolas de Administração: uma nova perspectiva de gestão. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 5, n. 1, jan., abr., 2017.

PEREIRA, G. S.; PEREIRA, S. S. A importância da qualidade do serviço na gestão hospitalar. **Revista Eletrônica Atualiza Saúde**, v. 1, n. 1, p. 109-118, jan.-jun., 2015.

RODRIGUES DE DEUS, Andreza. Qualidade na assistência à saúde: Um olhar sobre a literatura. XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 29 a 30 de setembro de 2016. **Anais**...

SANABIO, M. T.; SANTOS, G. J.; DAVID, M. V. **Administração pública contemporânea**: política, democracia e gestão. Juiz de Fora-MG: UFJF, 2013.

SANTOS, Rosélia Maria de Sousa et al. A importância do acolhimento na promoção do atendimento humanizado na saúde pública. In: SANTOS, José Ozildo dos; SANTOS, Rosélia Maria de Sousa (orgs.). **Saúde Pública em debate**. Campina Grande-PB: GEASE, 2023.

SILVA, Elinete Rejane da; HECKSHER, Suzana Dantas. Qualidade do atendimento em serviços públicos de saúde. **Revista Gestão de Saúde**, v. 7, supl. 1, p. 980-993, jul. 2016.